

# RAPPORT DE STAGE

2023 - 2024



Junior Babanji-Kabongo

# Sommaire

**01**

Contexte et situation du stage

**02**

Découverte et prospection de la clientèle

**03**

Conclusion

**04**

Annexes



## **Contexte et situation du stage**

En tant qu'étudiant en Techniques de Commercialisation à l'Université de Montpellier, mon objectif était de réaliser un stage d'observation du 11 au 22 décembre 2023 dans une entreprise.

Après avoir rencontré plusieurs difficultés lors de mes recherches de stage, certaines pistes n'ayant pas abouti, je me suis tourné vers le salon de Monsieur Boris Dede Sombo, un proche de ma famille, où j'ai finalement pu effectuer mon stage dans sa TPE composée de 5 salariés, à Montpellier.

J'ai abordé ce stage avec pour objectif le développement de mes compétences et aptitudes professionnelles. J'y voyais une opportunité précieuse pour acquérir une meilleure compréhension du domaine de la négociation et de la vente.

Pour atteindre mes objectifs, j'ai bénéficié du savoir-faire de mon tuteur et de l'engagement professionnel de tous les employés de l'entreprise. L'ensemble de l'équipe m'a chaleureusement accueilli, créant une ambiance familiale imprégnée des valeurs africaines. Cette atmosphère conviviale a grandement facilité et accéléré mon intégration au sein de l'équipe.

Pendant ces deux semaines d'observation, j'ai été accompagné par mon tuteur de stage, Monsieur Djemil Wisley, l'un des employés les plus polyvalents de l'entreprise. Avec lui, j'ai pu explorer de nombreuses facettes du travail en entreprise, telles que l'accueil des clients, les entretiens téléphoniques, la gestion des documents comptables (factures, brouillards de caisse...), la vente de produits (voir annexe), l'encaissement, ainsi que le métier de coiffeur lui-même, qui s'est révélé très intéressant. Pendant la première semaine, l'activité de l'entreprise était plutôt calme en milieu de semaine, car les clients préféraient reporter leurs rendez-vous chez le coiffeur afin d'être parfaitement apprêtés pour les fêtes de fin d'année. Ce phénomène ne m'a pas empêché de développer mes connaissances et mes compétences dans le domaine de la négociation vente. J'ai notamment eu l'opportunité de poser plusieurs questions concernant les transactions entre un professionnel et un fournisseur.

## **Découverte et prospection de la clientèle**

Le secteur de la coiffure, tout comme d'autres secteurs de prestations de services, possède leurs propres méthodologies de vente adaptées aux besoins spécifiques des clients. J'ai ainsi pu observer l'émergence de ces besoins particuliers, ce qui m'a permis de noter à la fois les similarités et les différences par rapport aux notions théoriques qui nous ont été enseignées.

L'entretien d'une vente se compose de 4 grandes étapes : la phase de contact, la phase de découverte, la phase d'argumentation et la phase de conclusion. Cependant, dans le secteur de la coiffure, les échanges entre le vendeur et les clients ne sont pas aussi formels que dans un entretien, par exemple, entre un notaire et son client. Le processus de vente est beaucoup plus court car il y a moins de formalités à remplir. C'est pourquoi je vais approfondir certains aspects de la phase de contact et de la phase de découverte, où les besoins des clients sont exprimés.

Après que le client a pris la décision de se rendre au salon de coiffure, que ce soit pour s'informer ou répondre à ses besoins, grâce à la démarche de prospection de l'entreprise, débute la phase de contact.

D'après nos enseignements, la phase de contact dans le processus de vente constitue un moment essentiel où se forme la toute première impression. Elle donne le ton pour les interactions à venir en mettant l'accent sur l'importance des politesses, de la fluidité à l'oral tout en maîtrisant son énergie pour éviter toute impression négative. Une apparence soignée et des propos adaptés s'avèrent cruciaux, sachant que le premier contact repose largement sur le visuel. Cette étape suit un schéma précis, commençant par une présentation, une accroche percutante, et l'utilisation d'une formule de politesse pour instaurer une ambiance cordiale. De plus, le concept des "4 x 20" souligne l'énorme impact des premiers instants, que ce soit dans les 20 premières secondes, les 20 premiers mots, les 20 centimètres du visage (l'expression faciale), ou les 20 premiers pas, mettant en lumière leur rôle crucial dans la création d'une image favorable et la construction d'une relation positive avec le client potentiel.

Lors de mon stage, ces enseignements se sont avérés exacts : les clients semblaient satisfaits d'être accueillis par une personne polie, souriante et avec une apparence soignée. La phrase d'accroche « Bienvenue chez Boris Design, comment puis-je vous aider ? » brisait immédiatement la glace et instaurait une atmosphère détendue après les échanges de politesse. Une fois leurs besoins exprimés, leur proposer de choisir la musique ou même de prendre un café engendrait la discussion et les aider à oublier l'attente.

Cependant, un aspect non pris en compte par les notions théoriques est que, pour la plupart des commerces, une part importante du chiffre d'affaires provient de clients réguliers. Dans ce cas, les formules de politesse deviennent des échanges informels, l'interaction n'étant plus la même. Par exemple, les clients expriment directement leurs souhaits, les coiffeurs ont déjà une idée des désirs du client, et l'attention se porte moins sur l'aspect visuel que sur l'aspect affectif.

La phase de découverte, fondamentale dans le processus de vente selon mes enseignements, consiste à appréhender les besoins du client en posant des questions ouvertes explorant leurs racines financières, marketing, techniques ou liées aux services. Cette étape permet de convertir les caractéristiques techniques des produits en avantages concrets pour le client. Par ailleurs, d'après mon apprentissage, la compréhension de la psychologie client, avec ses motivations telles que la sécurité, l'orgueil, la nouveauté, le confort, la dimension financière et la sympathie, s'avère cruciale. Cette connaissance approfondie guide l'adaptation des arguments de vente pour répondre précisément aux attentes émotionnelles et psychologiques du client, renforçant ainsi l'efficacité de cette phase centrale du processus de vente.

Ce salon de coiffure déploie une gamme diversifiée d'arguments de vente pour répondre aux multiples racines des besoins de sa clientèle. Il se distingue par ses designs et modèles originaux, offrant ainsi une expérience esthétique distinctive et en adéquation avec les attentes techniques des clients. La mise en place d'une carte de fidélité, octroyant la 10ème coupe gratuitement, dénote un engagement fort envers la fidélisation de la clientèle. Sur le plan du marketing, le soutien à un commerce de proximité renforce l'attrait du salon en tant que partie intégrante de la communauté locale. Du point de vue financier, des réductions spéciales pour les étudiants, abaissant le prix de 20 à 17€, illustrent un souci d'accessibilité tarifaire. Enfin, des offres combinées avantageuses, telles que la coupe et la barbe pour 25€ au lieu de 30€ séparément, répondent de manière globale et efficace aux besoins variés des clients, combinant qualité, fidélité, engagement communautaire et accessibilité financière.

Dans un salon de coiffure, la psychologie du client, basée sur les principes du SONCAS, révèle des besoins fondamentaux qui guident leurs choix. La sécurité représente une préoccupation, notamment pour les parents dont les enfants en bas âge sont coiffés. Ainsi, proposer de porter les enfants sur les genoux tout en les distrayant avec une vidéo ou de la musique répond à cette nécessité de rassurance. L'aspect financier, lié à l'argent, est également un facteur déterminant. Certains clients expriment des réticences face aux tarifs, ce qui amène parfois le salon à accorder des remises, prenant en compte des situations économiques difficiles ou la fidélité des clients. Enfin, la dimension de sympathie est notable dans ce salon de proximité où la fidélité des clients repose sur des liens bien au-delà de l'esthétique capillaire. Les clients reviennent régulièrement pour soutenir ce petit commerce, partageant des centres d'intérêt, des discussions personnelles et même des activités en dehors du cadre professionnel. Il y a un besoin esthétique évident, mais tout autant un besoin relationnel fort, consistant à entretenir un lien social apprécié avec les coiffeurs.

## Conclusion

J'ai effectué un stage d'observation dans un salon de coiffure, avec pour objectif le développement de mes compétences en négociation et vente. Accompagné par Monsieur Djemil Wisley, j'ai exploré divers aspects du travail en entreprise, apprenant notamment sur l'accueil des clients, la gestion comptable et la psychologie des ventes. Même si l'activité était calme en début de semaine à cause des fêtes, j'ai acquis des connaissances précieuses sur le terrain.

Ce stage m'a permis de découvrir des différences entre la théorie et la pratique, notamment dans la phase de contact et de découverte lors des interactions avec les clients. J'ai compris l'importance d'adapter ces phases en fonction du type de clientèle. Le salon utilise des stratégies variées pour répondre aux besoins de sa clientèle et utilise le SONCAS pour comprendre les motivations des clients.

De mon point de vue, ce stage a été enrichissant, même si ce n'est pas le secteur dans lequel je me vois travailler à long terme. J'ai apprécié l'engagement de l'équipe malgré les améliorations potentielles dans leurs activités.

Je tiens à remercier chaleureusement Monsieur Boris Dede Sombo pour cette opportunité, ainsi que Monsieur Djemil Wisley et l'équipe pour leur accueil et leur soutien qui ont rendu cette expérience enrichissante.

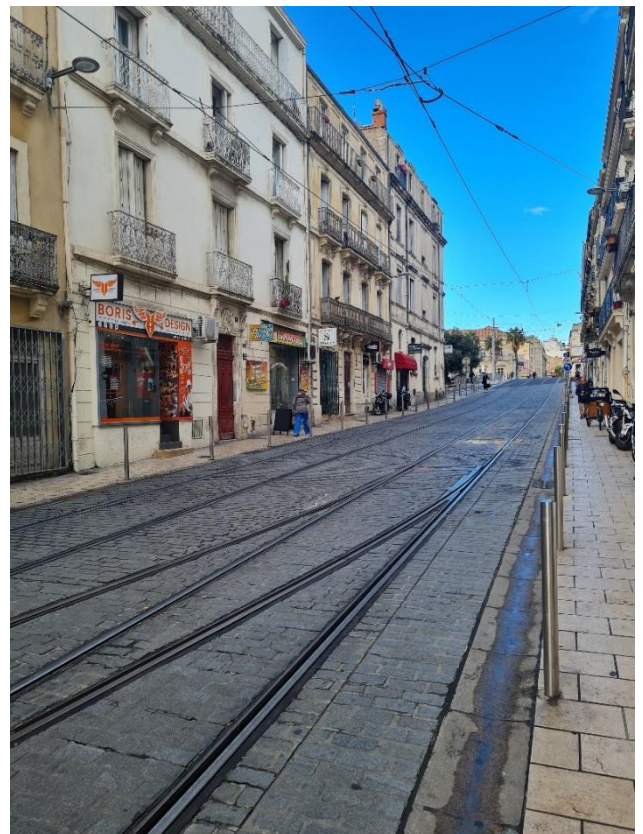
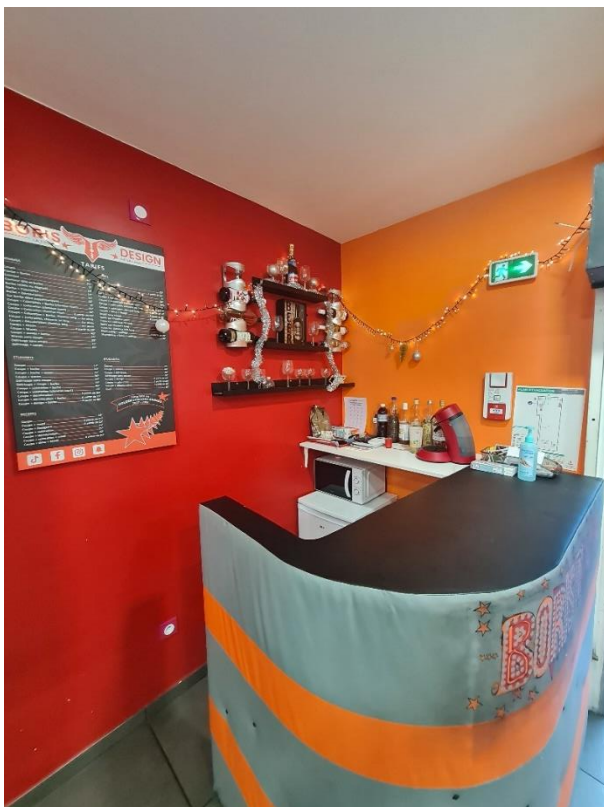
A mon avis, les points forts du salon de coiffure sont sa fidélisation de la clientèle, sa localisation en plein centre-ville et surtout sa proximité avec les clients. Cependant, je pense qu'il est nécessaire d'améliorer la présence en ligne de l'entreprise avec une meilleure communication. De plus, nous pourrions essayer d'améliorer son identité visuelle. Ensuite, l'entreprise pourrait développer un système de réservation de rendez-vous similaire à la plateforme Planity. Cela permettrait aux clients de ne pas attendre trop longtemps et à l'entreprise de ne pas être débordée en période de rush.

Tous ces points me font dire que chaque entrepreneur commet des erreurs, mais en les accompagnant ou les conseillant, ils pourraient voir leur activité se développer bien plus rapidement. Pour moi, entreprendre, c'est d'abord se lancer comme l'a fait ce salon, puis s'améliorer étape par étape.





## Annexes







### BORIS DESIGN

● Ouvert maintenant jusqu'à 19:00  
✓ Barbier ✓ Salon de coiffure ✓ Salon de beauté

Le Salon de coiffure mixte à la mode sur Montpellier avec espace dédié aux soins du visage et cor Le Salon Bori's Design à Montpellier derrière la gare St Roch avec une équipe de professionnels visagistes multi-ethniques. Vous attendent pour prendre soin de vous dans une ambiance chaleureuse. [Mettre à jour la description](#)

**Adresse:** 6 rue du pont de lattes  
Montpellier

**Téléphone:** +33984081040

**Site web:** [borisdesign.fr](http://borisdesign.fr) ⇒

**Horaires** Lundi: 14:00-19:00  
Mardi: 10:00-19:00  
Mercredi: 10:00-19:00  
Jeudi: 10:00-19:00  
Vendredi: 09:30-20:00  
Samedi: 09:30-20:00

**d'ouvertures:**

**Sur facebook:** Oui ⇒

**Changer l'info:** Ici ⇒

### AUTRES COIFFEURS À PROXIMITÉ:

**Coiffeur El ansar**  
8.1 2 Rue du pont de lattes  
28 mètres

**Studio.Kemetcare**  
6.5 9 avenue du pont juvénal  
195 mètres

5.5 [Coiffure lux fc1](#)

5.5 [Stylhair](#)

5.4 [ZH coiffure](#)

5.4 [Zino&Kenzi](#)


6.2 [Grace Ivoire](#)

5 [ETEC Formatep](#)

5.4 [Mouss Coiffure](#)

→ [Plus de coiffeurs à proximité](#)





# BORIS

# DESIGN

LA FINESSE

DE LA LAME

## TARIFS

### HOMMES

|  |                 |
|--|-----------------|
| Coupe                                      | 20€             |
| Coupe + Barbe                              | 25€             |
| Contour                                    | 5€              |
| Contour tête et barbe                      | 10€             |
| Barbe taillée ou dégradé                   | 10€             |
| Barbe + Coloration                         | 15€             |
| Barbe + Décoloration                       | 20€             |
| Sur barbe déco supplémentaire              | 5€              |
| Coupe + Coloration + Barbe (cheveux court) | 45€             |
| Coupe + Coloration (cheveux court)         | 40€             |
| Coupe + Coloration cheveux court           | à partir de 45€ |
| Coupe + Coloration + Barbe, cheveux long   | sur devis       |
| Coupe + Coloration, cheveux mi long        | sur devis       |
| Coupe + Décoloration cheveux long          | sur devis       |
| Coupe + dessin                             | à partir de 25€ |
| Coupe + Waves                              | 40€             |
| Coupe + waves + barbe                      | 45€             |
| Waves sans coupe                           | 25€             |
| Défrisage sans coupe                       | 25€             |
| Défrisage + coupe                          | 45€             |

### ETUDIANTS

|                                    |                 |
|------------------------------------|-----------------|
| Coupe                              | 17€             |
| Coupe + barbe                      | 20€             |
| Coupe + barbe + waves              | 35€             |
| Coupe + waves                      | 30€             |
| Défrisage sans coupe               | 20€             |
| Défrisage + coupe + barbe          | 35€             |
| Coupe + coloration + barbe         | 40€             |
| Coupe + coloration (cheveux court) | 35€             |
| Coupe + décoloration               | à partir de 30€ |
| Coupe + décoloration + barbe       | à partir de 35€ |
| Coupe + design + barbe             | à partir de 30€ |

### ENFANTS

|                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| Coupe                      | 13€             |
| Coupe + motif              | à partir de 15€ |
| Coupe + Design++           | à partir de 15€ |
| Coupe + coloration         | 25€             |
| Coupe + décoloration       | 25€             |
| Coupe + coloration + motif | 30€             |
| Coupe + déco + Motif       | à partir de 30€ |

### FEMMES

|                                    |                 |
|------------------------------------|-----------------|
| Coupe 25 euros                     | 25€             |
| Coupe + design                     | à partir de 30€ |
| Contour                            | 5€              |
| Curl                               | 80€             |
| Coupe + waves                      | 50€             |
| Coupe + coloration cheveux court   | 50€             |
| Coupe + coloration cheveux mi long | à partir de 60€ |
| Coupe + coloration cheveux long    | à partir de 70€ |
| Coupe + déco + design              | à partir de 60€ |
| Motif sans coupe                   | à partir de 10€ |
| Soins sur cheveux court            | 15€             |
| Soins sur cheveux mi long          | 20€             |
| Soins sur cheveux long             | 25€             |
| Soins sur cheveux très long        | 30€             |
| Shampooing + coiffage              | à partir de 20€ |
| Shampooing + Soins + coiffage      | 30€             |

### ETUDIANTES

|                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| Coupe                | 20€             |
| Coupe + waves        | 40€             |
| Coupe + défrisage    | 40€             |
| Défrisage sans coupe | 30€             |
| Coupe + design       | à partir de 25€ |
| Coupe + coloration   | à partir de 40€ |
| Coupe + décoloration | à partir de 40€ |
| Curl                 | 60€             |

**Finaliste au  
GOLDEN SCISSORS AWARDS  
2007 - 2008**

